

แนวทางการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดสุราษฎร์ธานี Logistics Management Guidelines for Tourism, Surat Thani Province

ปิ่นฤทัย คงทอง

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

Pinruthai Khongthong

Faculty of Liberal Arts and Management Science, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus

วันที่รับ (Received) : 5 August 2022

วันที่แก้ไขเสร็จ (Revised) : 29 November 2022

วันที่ตอบรับ (Accepted) : 1 December 2022

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทของโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เสนอแนวทางการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ประชาชน ผู้นำชุมชน บุคลากรภาครัฐ และผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยว จำนวน 69 คน เลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย ตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวและโลจิสติกส์ จำนวน 3 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มย่อย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการศึกษาพบว่า บริบทของโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านการเคลื่อนที่ด้านกายภาพ ยังมีปัญหาด้านการเดินทาง โดยเฉพาะการจัดการรถสาธารณะ พบว่าสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งไม่มีรถสาธารณะบริการ ขาดมาตรฐานในการกำหนดราคาค่าบริการ สถานที่จอดรถยังขาดการจัดระเบียบ ห้องน้ำไม่เพียงพอและมีสภาพชำรุดถึงขั้นไม่เพียงพอ ด้านการเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร พบปัญหาเกี่ยวกับป้ายให้ข้อมูล ได้แก่ การขาดป้ายแนะนำสถานที่หรือข้อมูลการท่องเที่ยว ป้ายให้คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติ ด้านการเคลื่อนที่ด้านการเงิน พบว่าสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีช่องทางในการชำระเงินของร้านค้าเป็นแบบออนไลน์ มีแค่ส่วนน้อยที่รับชำระเงินแบบเงินสด สำหรับแนวทางการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีข้อสรุปดังนี้ การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ 1) ควรจัดการให้มีระบบขนส่งมวลชนที่มีมาตรฐานสามารถรองรับการท่องเที่ยวและบริการรถสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้โดยสะดวก 2) พัฒนาคุณภาพของระบบคมนาคมขนส่งให้ได้มาตรฐานในการบริการ 3) จัดห้องน้ำที่เพียงพอและปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน 4) จัดให้มีถังขยะในจำนวนที่เพียงพอและแยกถังขยะอย่างถูกต้อง การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร 1) พัฒนาและปรับปรุงป้ายให้ข้อมูลให้มีความชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ การให้ข้อมูลสถานที่ในรูปแบบคิวอาร์โค้ด ป้ายให้คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ท่องเที่ยว การเคลื่อนที่ด้านการเงิน ควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงินของนักท่องเที่ยวเพื่อรองรับสังคมไร้เงินสด

คำสำคัญ: การจัดการโลจิสติกส์; โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว; การท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี, การจัดการการท่องเที่ยว

Abstract

This study aimed to 1) study the context of tourism logistics in Surat Thani province, and 2) propose guidelines for tourism logistic management in Surat Thani province. The qualitative was employed, the qualitative data were 69 respondents who are locals, community leaders, government officers, and tourism agencies were under a purposive sampling and snowball sampling techniques, research instrument was a semi-structured interview form, content validity by 3 experts in tourism and logistics, collected by using in-depth interview and focus group discussion and analyzed with content analysis method. The results revealed that the contexts of tourism logistic in Surat Thani province in the physical flow was high but there were problems in transportation and public transport management. Many tourist attractions could not be reached because of lacking the public transport. There is no standard for service charge pricing. Some basic infrastructures were not satisfied, for example, parking lots are not well organized, toilets are inadequate and damaged, bins are not enough. Referring to information flow, it was high but it found that there are problems with information signs in tourist attractions. For examples, there were no tourist direction signs, tourist information boards and rules and regulations board for tourist attractions. According to financial flow, the result was high most tourist attractions offer online payment or QR code payment service, some shops at the tourist attraction receive only cash. The guidelines for tourism logistic management in Surat Thani province showed that the physical flow should 1) provide the standard public transportation in order to serve the tourism and access to the tourist attractions easily, 2) improve the quality of transportation system to meet the standards of service, 3) allocate adequate toilet with good condition, and 4) provide enough separate waste bins. The guidelines for information flow reveals that there are requirement for developing and improving information signs including clear direction signs in both Thai and foreign languages, tourist information QR code for scanning tourist attraction information, rules and regulations board for tourist attractions. For financial flow, it requires to increase payment channels to serve cashless society.

Key words: Logistics Management; Tourism Logistics; Tourism in Surat Thani; Tourism Management

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้เจริญเติบโตและขยายวงกว้างไปทั่วโลก ส่งผลให้มีย่านท่องเที่ยวเดินทางระหว่างประเทศเป็นจำนวนมาก มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลให้เกิดการเดินทางเพิ่มขึ้นดังกล่าว เช่น การพัฒนาด้านธุรกิจการบินที่ให้นักท่องเที่ยวมี

ทางเลือกในการใช้บริการสายการบินมากขึ้น เทคโนโลยีข่าวสารที่ทันสมัยสะดวกและรวดเร็วทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น ตลอดจนการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ เช่น คนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นจึงก่อให้เกิดเม็ดเงินจำนวนมากแก่ประเทศ ทั้งนี้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561) ระบุว่าประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2560 จำนวน 2,754,042.35 ล้านบาท จำแนกเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 1,824,042.35 ล้านบาท และจากนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 930,000 ล้านบาท เนื่องจากการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้เป็นจำนวนมหาศาลแก่ประเทศ ดังนั้นรัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับนโยบายต่าง ๆ ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) อย่างไรก็ตามการพัฒนาการท่องเที่ยวจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ หนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญคือโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ทั้งนี้ประเทศไทยยังมีปัญหาเกี่ยวกับโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวทั้งด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร และด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน จากรายงานของสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2560) ระบุว่า การคมนาคมขนส่งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งในแง่ของการครอบคลุมและคุณภาพของการให้บริการ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน อาทิ ถนน หรือระบบราง ยังขาดความปลอดภัยในการใช้งานโดยเฉพาะในพื้นที่การท่องเที่ยว ระบบขนส่งสาธารณะในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวยังขาดมาตรฐาน ยังไม่ครอบคลุมทั้งการเดินทางภายในและระหว่างแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น อีกทั้งระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวยังขาดรายละเอียดที่ถูกต้อง ไม่ครอบคลุม และขาดการอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ความไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลด้านการเดินทาง ที่พัก แหล่งท่องเที่ยวผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ทั้งแอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ หรือตู้ให้บริการข้อมูล เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับเมืองท่องเที่ยวทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย

จังหวัดสุราษฎร์ธานี กำหนดแผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 -2579) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มมูลค่าการท่องเที่ยวทุกมิติ เนื่องจากจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นที่รู้จักแพร่หลายในฐานะจังหวัดที่มีความสำคัญด้านการท่องเที่ยวของประเทศ (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2559) มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่สำคัญ ๆ กระจายอยู่ในอำเภอต่าง ๆ อย่างไรก็ตามจากข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2559) พบว่าการท่องเที่ยวของจังหวัดยังมีจุดอ่อนหลายด้าน เช่น ความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว ภาพลักษณ์ด้านลบเรื่องความปลอดภัย การเอารัดเอาเปรียบและหลอกลวงนักท่องเที่ยว สินค้าที่ไม่มีคุณภาพ ขาดแคลนบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาษาต่างประเทศ ผู้ประกอบการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะปัญหาด้านโลจิสติกส์ที่สำคัญ คือ ระบบขนส่งไม่ต่อเนื่องเชื่อมโยงกันเนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุดอยู่ห่างไกลกัน ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ จึงควรมีการจัดการโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวที่ดีเพื่อบริการนักท่องเที่ยวตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง ตลอดจนสิ้นสุดการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือน ภายใต้ขอบเขตของโลจิสติกส์ทั้งสามด้าน Lamsdon and Page, (2004); มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และ คมสัน สุริยะ (2551) ได้แก่ การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร และการเคลื่อนที่ด้านการเงิน

การจัดการโลจิสติกส์ที่นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญและช่วยส่งเสริมให้เกิดโอกาสในด้านการแข่งขันที่นำไปสู่การเติบโตของการท่องเที่ยว เป็นการช่วยยกศักยภาพในการสร้างจุดสนใจของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (วาสนา จรูญศรีโชติกาจร และคณะ, 2560) จะเห็นได้ว่าโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยวทุกประเภท แต่งานวิจัยทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวยังมีน้อยมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวให้สามารถรองรับการท่องเที่ยวหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มมูลค่าการท่องเที่ยวทุกมิติแก่จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบริบทของโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว

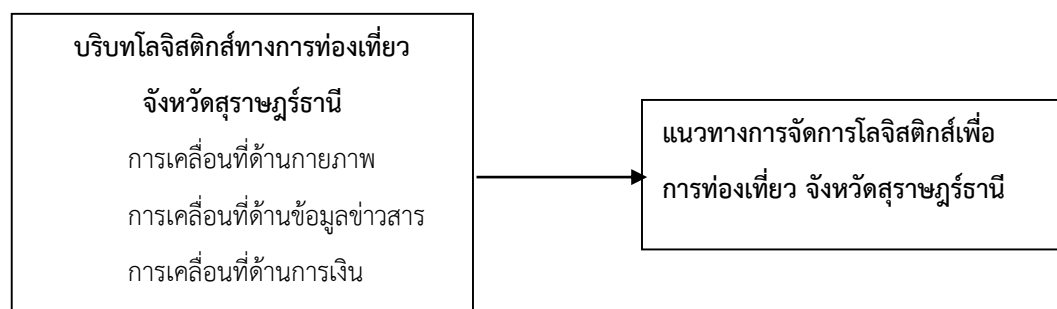
ความหมายของโลจิสติกส์ในบริบทเพื่อการท่องเที่ยว Tourism Logistics หมายถึง "การจัดการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) เพื่อให้การไหลของนักท่องเที่ยวจากต้นทางไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาดและยังทำให้ได้รับความพอใจสูงสุด" (ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์, 2552) ซึ่งการจัดการโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยว หรือโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เป็นการบูรณาการแนวคิดด้านการจัดการโลจิสติกส์กับแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวเข้าด้วยกันโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเริ่มต้นจากการขนส่งนักท่องเที่ยว โดยกรอบแนวคิดของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดในการวิเคราะห์ คือ Lamsdon and Page (2004) ซึ่งมีผลงานที่ใช้ในการวิเคราะห์การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) และ การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) เป็นหลัก และนักวิชาการไทย มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาดและคณะ สุริยะ ได้เพิ่มองค์ประกอบของโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวอีกหนึ่งด้าน คือ การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการท่องเที่ยวมากขึ้น

ขอบเขตของโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) Lamsdon and Page, 2004; มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคณะ สุริยะ (2551) ระบุว่าโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวครอบคลุม 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยว และความสะดวกรวดสบายในการเดินทาง เป็นต้น 2) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว เช่น การเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่ คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติและคำเตือนให้ระวังภัย เป็นต้น และ 3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกในเรื่องของการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทาง การแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น

อีกทั้ง Lumsdon and Page (2004) ได้เสนอกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวไว้ 8 ประการ ได้แก่ 1) สิ่งที่มีให้บริการ (Availability) หมายถึง ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ ระดับชั้นของคุณภาพของบริการที่มีให้บริการ เช่น ชั้นหนึ่ง ชั้นสอง รวมทั้งบริการเสริม เช่น ลิฟท์ สำหรับผู้พิการหรือผู้ที่มีสัมภาระหนัก ตู้เก็บสัมภาระ (ล็อกเกอร์) และเครื่องมือ

สื่อสารในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น 2) การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง ความสามารถของผู้คนที่จะสามารถใช้บริการได้ การอำนวยความสะดวกให้ผู้คนมาใช้บริการได้ เช่น เวลาและสถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ ที่ตั้งของป้ายรถเมล์ เป็นต้น 3) ข้อมูลข่าวสาร (Information) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้โดยสารไม่เกิดความสับสนในการเดินทางและสามารถวางแผนล่วงหน้าได้ รวมถึงสถานที่ที่ให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ไม่ติดประกาศไว้ในที่ลึกลับเกินไป 4) เวลา (Time) หมายถึง การจัดตารางเวลาในการเดินทางหรือการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ทิ้งช่วงนานเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรอนานมากเกินไปหรือบ่อยเกินไปจนไม่มีผู้โดยสาร ความรวดเร็วในการเดินทาง รวมทั้งความสามารถในการรักษาเวลา ความตรงต่อเวลา 5) การเอาใจใส่ลูกค้าท่องเที่ยว (Customer care) หมายถึง ความคำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้โดยสาร เช่น ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของที่นั่ง ห้องน้ำ ฟัน และที่เก็บสัมภาระ การบริการอาหารและเครื่องดื่มบนยานพาหนะ การมีสถานที่แยกกันต่างหากระหว่างผู้สูบบุหรี่และไม่สูบ และการมีเจ้าหน้าที่ตรวจตราความสงบเรียบร้อยและรับเรื่องราวร้องทุกข์บนยานพาหนะ รวมทั้งการให้ส่วนลดสำหรับผู้เดินทางเป็นประจำ เป็นต้น 6) ความสะดวกสบาย (Comfort) หมายถึง ความเอาใจใส่ในการจัดให้บริการอันสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารทั้งด้านกายภาพ เช่น เบาะนั่ง ช่องว่างสำหรับการเหยียดเท้า การออกแบบห้องโดยสารให้เหมาะสมสำหรับสรีระของมนุษย์ การปรับอุณหภูมิและความชื้นในห้องโดยสารให้พอเหมาะ และความเงียบสงบในการเดินทาง เป็นต้น 7) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การปราศจากอุบัติเหตุในการเล่นไปของยานพาหนะ รวมถึงไม่มีอุบัติเหตุในห้องโดยสาร ไม่มีการร่วงหล่นของสิ่งของสัมภาระมาโดนผู้โดยสาร การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในห้องโดยสาร และการมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น และ 8) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental friendliness) หมายถึง การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น คาร์บอนไดออกไซด์ และคาร์บอนมอนนอกไซด์ การไม่ใช้ก๊าซคลอรีนอันจะทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศ การไม่ปล่อยขยะและของเสียออกไปจากยานพาหนะโดยไม่ผ่านการบำบัด การใช้พลังงานทดแทน รวมทั้งการไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้คนที่อาศัยอยู่ระหว่างเส้นทางที่ยานพาหนะแล่นผ่านไป

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ พื้นที่ในการศึกษา คือ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย อำเภอไชยา ได้แก่ วัดพระบรมธาตุไชยาราชวรวิหาร สวนโมกขพลาราม บ้านพุมเรียง อำเภอเมือง ได้แก่ ตลาดน้ำประจักษ์รูบางใบไม้ ตลาดศาลเจ้า อำเภอคีรีรัฐนิคม ได้แก่ ป่าต้นน้ำบ้านน้ำราด อำเภอบ้านตาขุน ได้แก่ เขื่อนรัชชประภา อำเภอพนม ได้แก่ อุทยานแห่งชาติเขาสก อำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน เนื่องจากเป็นพื้นที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวของจังหวัด โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินวิจัยดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการท่องเที่ยวของอำเภอไชยา เมือง คีรีรัฐนิคม บ้านตาขุน พนม เกาะสมุยและเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ประชาชน ผู้นำชุมชน บุคลากรภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็น 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 45 คน กำหนดวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูล 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Selection) และขั้นตอนที่สองผู้วิจัยใช้วิธีแบบลูกโซ่ (Snowball sampling) คือ ให้ผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงแนะนำผู้ให้ข้อมูลคนต่อไป 2) การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) จำนวน 24 คน มีวิธีการเลือกกลุ่มให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกสำหรับกลุ่มให้ข้อมูลแบบเจาะจง คือ เป็นประชาชน ผู้นำชุมชน บุคลากรภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยว ตามขอบเขตของโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว 3 ด้าน ได้แก่ การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสารการเคลื่อนที่ด้านการเงิน

เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาบริบทโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยว จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับประชุมกลุ่มย่อยเพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีการสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือโดยพัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อศึกษาบริบทโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยว จังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งเป็น 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยว จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) ข้อเสนอแนะ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับประชุมกลุ่มย่อยเพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล 2) แนวทางการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) ข้อเสนอแนะ จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวและโลจิสติกส์ จำนวน 3 คน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา และนักวิจัยปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์และมีคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth-interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) ระหว่างเดือนสิงหาคม 2563 - กรกฎาคม 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมกลุ่มย่อย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวและโลจิสติกส์ตรวจสอบผลการวิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งเพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 บริบทของโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี อำเภอไชยา วัดพระบรมธาตุไชยา ร่มหาวิหาร

1) การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเดินทางไปยังวัดพระบรมธาตุไชยาโดยรถยนต์ส่วนบุคคลเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด นอกเหนือจากนี้มียานพาหนะส่วนหนึ่งเดินทางมาเป็นหมู่คณะโดยรถของบริษัทนำเที่ยว รถตู้เช่าเหมา เป็นต้น การจราจรบริเวณวัดเนื่องจากเป็นถนนสี่เลนทำให้การจราจรเป็นไปด้วยความสะดวก คล่องตัว ปริมาณรถไม่หนาแน่น ในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยว ได้แก่ ที่จอดรถ มีพื้นที่สำหรับจอดรถเป็นลานกว้างเพียงพอต่อการให้บริการทั้งรถบัส รถตู้ รถยนต์ส่วนตัว และพาหนะประเภทอื่นๆ การบริการห้องน้ำภายในบริเวณวัดมีห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยวโดยแยกห้องน้ำชายและห้องน้ำหญิงแต่ยังขาดการดูแลรักษาให้มีความสะอาด อยู่สม่ำเสมอ อีกทั้งบางห้องมีสภาพชำรุดไม่สามารถใช้บริการได้ ทางด้านความปลอดภัย ภายในวัดไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยตรงแต่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในวัด ได้แก่ วิทยากร เจ้าหน้าที่ประจำชุมให้บริการดอกไม้ และ รูป เทียน ช่วยสอดส่องดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรวมภายในวัดมีการรักษาความสะอาดเป็นอย่างดีและเป็นระเบียบเรียบร้อย

2) การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังวัดพระบรมธาตุไชยารามวิหาร มีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทาง อย่างไรก็ตาม บริเวณทางเข้าชมวัดมีชุมที่ทางวัดจัดไว้เพื่อบริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำ ณ จุดบริการแห่งนี้ และยังไม่มีแผ่นพับ โบรชัวร์ และสื่ออื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว มีเพียงแค่นักท่องเที่ยวให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัดเพียงแค่นั้น ซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักประวัติความเป็นมาและความสำคัญของวัดแห่งนี้ พร้อมๆ กับแผนที่แสดงสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง ตลอดจนการขาดการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งดึงดูดใจที่สำคัญๆ ภายในวัด เช่น องค์พระบรมธาตุ พระพุทธรูป ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง ทั้งนี้หากนักท่องเที่ยวมาเป็นหมู่คณะก็จะมีคนดูแลจากบริษัทนำเที่ยวนั้นๆ ทำหน้าที่บรรยายสถานที่เอง หรืออีกช่องทางหนึ่ง คือ ประสานกับทางวัดล่วงหน้าเพื่อที่ทางวัดจะได้จัดวิทยากรนำชมไว้ให้ ในส่วนของเว็บไซต์ วัดพระบรมธาตุไชยา รามวิหาร ไม่มีเว็บไซต์ทางวัดโดยเฉพาะแต่มีบางหน่วยงานได้จัดทำฐานข้อมูลสำคัญๆ ของวัด อาทิ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นต้น ภายในวัดมีป้ายให้คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติตามจุดต่างๆ เช่น จุดวางรองเท้า จุดให้บริการดอกไม้ รูป เทียน ป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการทำบุญ จุดสักการะพระบรมธาตุเจดีย์ แต่ยังขาดการแจ้งข้อควรปฏิบัติเกี่ยวกับการแต่งกายที่เหมาะสมในการเข้าเยี่ยมชมภายในวัดซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญ

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน วัดพระบรมธาตุไชยา รามวิหาร เปิดให้เข้าชมโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. ของทุกวัน ด้านความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้า เนื่องจากบริเวณด้านหน้าของวัดเป็นจุดจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและของฝากของอำเภอไชยาและจังหวัดสุราษฎร์ธานี นักท่องเที่ยวที่ซื้อสินค้าดังกล่าวสามารถชำระเงินเป็นเงินสด และโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารได้ โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นักท่องเที่ยวนิยมชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแอปพลิเคชันเพื่อความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อจากการสัมผัสธนบัตรหรือเหรียญ ประกอบกับประชาชนได้รับสิทธิต่างๆ จากโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ ที่ต้องชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันทำให้พ่อค้าแม่ค้าส่วนใหญ่มีการปรับตัวรองรับการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ

แบบออนไลน์แทนเงินสด อย่างไรก็ตามสถานที่แห่งนี้ไม่มีตู้ ATM ให้บริการ แต่เนื่องจากที่นี้ตั้งอยู่ไม่ไกลจากตัวอำเภอไชยา หากนักท่องเที่ยวมีความจำเป็นต้องใช้ตู้ ATM ก็สามารถไปใช้บริการในตัวอำเภอได้

สวนโมกขพลาราม

1) การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเดินทางไปยังสวนโมกขพลาราม มีความสะดวกเนื่องจากสวนโมกขพลารามตั้งอยู่ติดกับถนนสายหลัก สามารถเดินทางไปยังสถานที่แห่งนี้ได้ทั้งรถโดยสารประจำทางและรถยนต์ส่วนตัว แต่การเดินทางโดยรถยนต์จะมีความสะดวกมากที่สุด ภายในวัดมีโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยว มีห้องจัดแสดงนิทรรศการเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา หรือที่เรียกว่า โรงมหรสพทางวิญญาณ สถานที่ปฏิบัติธรรม และเรือนนอนสำหรับผู้มาปฏิบัติธรรมหลายวันติดต่อกันบรรยากาศมีความเงียบสงบและความปลอดภัย โดยพื้นที่ในบริเวณวัดกว้างขวางและมีความร่มรื่นเพราะเต็มไปด้วยต้นไม้ใหญ่ มีจุดสำหรับให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยี่ยมชมได้นั่งพักผ่อนบนหินขนาดใหญ่ที่จัดวางเรียงรายบริเวณใต้ต้นไม้หลายจุดด้วยกัน เป็นอีกทั้งภายในบริเวณวัดมีการรักษาความสะอาดเป็นอย่างดีปราศจากขยะทั่วไปมีเพียงแต่ใบไม้ที่ร่วงหล่นลงมา โดยจะมีพระสงฆ์ตลอดจนแม่ชีทำการเก็บกวาดเป็นประจำ สถานที่จอดรถมีทั้งบริเวณด้านหน้าของวัดสามารถจอดรถได้หลายคันทั้งรถบัส รถตู้ และรถยนต์แต่บริเวณดังกล่าวยังขาดการจัดการที่เป็นระเบียบ อีกจุดเป็นที่จอดรถที่อยู่ภายในบริเวณวัดโดยสามารถจอดใต้ต้นไม้ในพื้นที่ที่กำหนด การบริการห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ห้องน้ำที่ทางวัดจัดไว้บริการมี 4 จุด กระจายอยู่ในบริเวณต่างๆ แต่มีสภาพค่อนข้างชำรุดและทรุดโทรม บางห้องไม่สามารถใช้บริการได้ โดยเฉพาะหากเป็นวันสำคัญทางพุทธศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา วันมาฆบูชา วันวิสาขบูชา หรือวันทำบุญรับ-ส่งตายตามประเพณีสารทเดือนสิบ วันดังกล่าวมีประชาชนมาร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมากอาจจะไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการเท่าที่ควร อีกทั้งยังมีปัญหาเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ บรรยากาศโดยรวมมีความเงียบสงบ แม้ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแต่ไม่มีปัญหาเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่มาเยือน

2) การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังสวนโมกขพลารามมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางด้วยความสะดวกอีกทั้งภายในวัดยังมีการแสดงแผนที่ มีป้ายบอกทางในการเดินชมสถานที่ตามจุดต่างๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเนื่องจากก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถานที่แห่งนี้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยี่ยมชมและอบรมปณานุปถัมภ์เป็นประจำ ป้ายบอกทางสถานที่ เช่น โรงปั้นภาพยนตร์ โรงธรรม สระนาฬิกะ ธารน้ำไหล ประชาสัมพันธ์ โรงมหรสพทางวิญญาณ ลานหินโค้ง โบสถ์เขาพุทธ เป็นต้น นักท่องเที่ยวที่มาเยือนสามารถศึกษาข้อมูลด้วยตนเองเนื่องจากมีป้ายบอกทาง ป้ายข้อมูลประวัติความเป็นมาของสถานที่ ตลอดจนจุดต่างๆ ตลอดจนป้ายคำสอนคติเตือนใจของท่านพุทธทาสภิกขุตามจุดต่างๆ ทั่วบริเวณวัด ทั้งนี้ป้ายบางส่วนเสียหายชำรุด บางส่วนข้อมูลเลื่อนรางไม่ชัดเจนดังเช่นป้ายแสดงประวัติของสวนโมกขพลาราม ป้ายให้คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติตามจุดต่างๆ แสดงอย่างชัดเจน ข้อควรปฏิบัติในการเข้าชมสวนโมกข์ เช่น การแต่งกายสุภาพ การสำรวมกิริยา การรักษาความสะอาดงดสูบบุหรี่ งดทำเสียงดังรบกวน การงดใช้โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น แต่ป้ายให้คำแนะนำบางส่วนยังติดตั้งหรือแขวนไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร สวนโมกขพลารามมีเพจของวัดใน Facebook ชื่อว่าวัดธารน้ำไหลสวนโมกขพลาราม ซึ่งมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน สวนโมกขพลารามเปิดให้เข้าชมโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. ของทุกวัน ส่วนด้านความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้า เนื่องจากบริเวณด้านหน้าของวัดเป็นจุดจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและของฝากของอำเภอไชยาและจังหวัดสุราษฎร์ธานี นักท่องเที่ยวที่ซื้อสินค้าดังกล่าวสามารถชำระเงินเป็นเงิน

สด และโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารได้ อย่างไรก็ตามสถานที่แห่งนี้ไม่มีการบริการท่องเที่ยว ตู้ ATM ให้บริการเนื่องจากเป็นสถานที่ที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากชุมชนแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว

บ้านพุมเรียง

1) การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเดินทางไปยังบ้านพุมเรียง สามารถเดินทางได้โดยการขนส่งสาธารณะ สำหรับนักท่องเที่ยวไม่ได้เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล ซึ่งเป็นวิธีการเดินทางที่สะดวกที่สุด โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนหลักที่ใช้เดินทางก่อนที่จะเข้าสู่บ้านพุมเรียงมีการปรับปรุงใหม่ทำให้ความสะดวกสบายในการเดินทางมากขึ้น อย่างไรก็ตามเนื่องจากสถานที่แห่งนี้เป็นชุมชนชนบทที่ใช้สัญจรมีความคับแคบ ผู้ใช้รถใช้ถนนจำเป็นต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ และบริเวณนี้ไม่มีที่จอดรถส่วนใหญ่จอดรถริมถนน เป็นชุมชนที่ประชาชนช่วยกันรักษาความสะอาดของสถานที่ได้เป็นอย่างดี แต่ถึงขยะยังมีน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการ

2) การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังบ้านพุมเรียงมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก อย่างไรก็ตาม สถานที่แห่งนี้ยังไม่มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มาเยือนสามารถสอบถามข้อมูลล่วงหน้าได้ที่กลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านพุมเรียง สถานที่แห่งนี้ยังขาดป้ายสื่อความหมายหรือการให้ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นจุดดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น อนุสาวรีย์ปิ่นใหญ่ซึ่งเป็นร่องรอยประวัติศาสตร์ในสมัยที่สมเด็จพระเจ้าตากสินยกทัพมาปราบพระยาานคร เปรียบเสมือนสัญลักษณ์ของเมืองพุมเรียงแต่ไม่มีข้อมูลแสดงแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้บ้านพุมเรียงไม่มีเว็บไซต์ที่เป็นของชุมชนโดยตรงแต่มีเฟซบุ๊กของกลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านพุมเรียงที่มีการนำเสนอข้อมูลและกิจกรรมของตลาดพุมเรียงอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนบางหน่วยงานได้จัดทำฐานข้อมูลสำคัญๆ ของบ้านพุมเรียงเพื่อประโยชน์ทางการท่องเที่ยว

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน นักท่องเที่ยวที่ซื้อสินค้าพื้นเมืองของชุมชนสามารถชำระเงินเป็นเงินสด พร้อมเพย์และโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารได้ อีกทั้งสถานที่แห่งนี้ยังมีการบริการท่องเที่ยว ตู้ ATM ภายในชุมชนจึงก่อให้เกิดความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ

อำเภอเมือง ตลาดน้ำประชารัฐบางใบไม้

1) การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเดินทางไปยังตลาดน้ำประชารัฐบางใบไม้ ต้องเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวหรือรถเช่า เนื่องจากไม่มีรถสาธารณะให้บริการ สภาพถนนค่อนข้างเล็กดังนั้นจึงต้องขับอย่างระมัดระวัง โครงสร้างพื้นฐานภายในตลาดมีบริการล่องเรือชมคลองร้อยสาย เป็นเรือหางยาวและเรือแจวนั่งได้ลำละประมาณ 4-5 คน โดยมีท่าเรือเล็กๆ ภายในตลาดเป็นจุดขึ้น-ลง เรือ ทั้งนี้มีการจัดการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ทั้งคำแนะนำและข้อควรปฏิบัติในการขึ้น ลงเรือ การนั่งเรือในช่วงระหว่างการล่องเรือโดยมีการจัดเสื้อชูชีพให้นักท่องเที่ยวทุกคนสวมใส่ตลอดระยะเวลาที่ล่องเรือ ภายในตลาดมีร้านค้าขายสินค้าพื้นบ้านโดยเฉพาะอาหารที่มีความหลากหลาย มีการจัดที่นั่งสำหรับรับประทานอาหารเป็นจุดๆ แต่เนื่องจากพื้นที่ของตลาดตั้งอยู่ติดกับลำคลองและเป็นพื้นที่ลุ่ม หากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมขังทำให้การวางสินค้าเพื่อจำหน่ายเป็นไปด้วยความลำบาก นอกจากนี้ภายในตลาดยังจัดให้มีจุดสำหรับให้นักท่องเที่ยวได้ถ่ายภาพเป็นที่ระลึกหรือจุดเช็คอิน (Check-in) หลายจุด เนื่องจากตลาดเปิดให้บริการเฉพาะวันอาทิตย์ดังนั้นจึงมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากทำให้ที่จอดรถซึ่งมีพื้นที่ค่อนข้างกว้างแต่ยังไม่เพียงพอับปริมาณของรถ อย่างไรก็ตามมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกประจำสถานที่จอดรถตลอดเวลา ทางเข้า-ออก มีความคับแคบทางตลาดน้ำประชารัฐบางใบไม้จึงจัดให้มีการเดินรถทางเดียว นอกจากนี้ถึงขยะในจุดต่างๆ บริเวณตลาดยังมีไม่เพียงพอในการบริการนักท่องเที่ยว

2) การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังตลาดน้ำประชารัฐบางไปไม่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทาง สถานที่แห่งนี้มีประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทุกวันอาทิตย์ที่ตลาดเปิดให้บริการ มีแผนที่เส้นทางท่องเที่ยวของตลาด ป้ายบอกทางเพื่อความสะดวกในการเดินทางจุดที่น่าสนใจภายในตลาด ตลอดจนป้ายแสดงข้อมูลต่างๆ ภายในตลาดที่ชัดเจน เช่น ป้ายสุขา ป้ายร้านอาหาร ป้ายผลิตภัณฑ์ชุมชน มีเฟซบุ๊กของตลาดน้ำโดยมีการรีวิวลงเว็บไซต์จากคนที่เคยไปมาแล้ว

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน นักท่องเที่ยวสามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการเป็นเงินสด พร้อมเพย์และโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารได้ ภายในสถานที่แห่งนี้ยังไม่มีบริการท่องเที่ยว ตู้ ATM เนื่องจากเป็นสถานที่ที่อยู่ห่างไกลจากชุมชน

ตลาดศาลเจ้า

1) การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเดินทางไปยังตลาดศาลเจ้ามีความสะดวกเนื่องจากตลาดอยู่ในย่านใจกลางเมืองทั้งการเดินทางโดยรถสาธารณะ เช่น รถตุ๊กๆ รถแท็กซี่ และการเดินทางโดยรถส่วนตัว เช่น รถยนต์ รถมอเตอร์ไซด์ แต่เนื่องจากตลาดเปิดให้บริการในช่วงเย็นไปจนถึงตอนกลางคืนจึงทำให้มีปัญหาการจราจรติดขัด โครงสร้างพื้นฐาน ตลาดศาลเจ้าไม่มีที่จอดรถสำหรับบริการลูกค้า ผู้ที่ใช้บริการสถานที่แห่งนี้จึงต้องจอดรถริมถนนหรือภายในซอยย่อยต่างๆ ทั้งบริเวณศาลเจ้าชกเกียนและบริเวณใกล้เคียง และสถานที่แห่งนี้ยังไม่มีบริการห้องน้ำ อีกทั้งถึงขณะนี้ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการจึงทำให้เกิดปัญหาการทิ้งขยะไม่เป็นที่เป็นทาง ในส่วนของการรักษาความปลอดภัยมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยประกาศเตือนให้ผู้ที่มาใช้บริการระวังเรื่องกระเป๋าและของมีค่าเนื่องจากมีคนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในสถานการณ์ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2) การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังตลาดศาลเจ้ามีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทาง แต่เนื่องจากตลาดศาลเจ้าเปิดเป็นสถานที่สำหรับขายอาหาร ของกิน ในซอยเล็กๆ และเปิดแค่ช่วงประมาณ 15.00 น.- 22.00 น. ของทุกวัน ภายในตลาดจึงไม่มีป้ายบอกทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือป้ายสื่อความหมายนอกจากป้ายแจ้งราคาสินค้าที่พ่อค้าแม่ค้าติดไว้เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบราคาสินค้าอย่างชัดเจน ตลาดศาลเจ้ามีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานการท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน นักท่องเที่ยวที่ซื้อสินค้าสามารถชำระเงินเป็นเงินสด พร้อมเพย์และโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันได้โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ร้านค้าต่างๆ ได้มีการปรับตัวโดยเพิ่มช่องทางการชำระค่าสินค้าเป็นระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อเนื่องจากสัมผัสธนบัตรหรือเหรียญ ราคาอาหารในตลาดศาลเจ้าส่วนใหญ่มีราคาที่เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของอาหาร สถานที่แห่งนี้มีบริการตู้ ATM บริเวณตลาดทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวก

อำเภอคีรีรัฐนิคม ป่าต้นน้ำบ้านน้ำราด

1) การเคลื่อนที่ทางกายภาพ การเดินทางไปยังป่าต้นน้ำบ้านน้ำราดเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด ถนนเส้นที่ใช้เข้าสู่ป่าต้นน้ำบ้านน้ำราด 2 เส้นทางสำหรับรถยนต์และรถบัส ถนนสำหรับรถยนต์เป็นเส้นทางที่แคบและขรุขระทำให้รถขนาดใหญ่ไม่สามารถสัญจรทางนี้ได้ต้องใช้เส้นทางสำหรับรถบัสซึ่งมีระยะทางที่อ้อมและไกลกว่าสถานที่จอดรถเป็นลานกว้างในพื้นที่สวนปาล์มเพียงพอต่อการรองรับรถของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในแต่ละวันโดยมีการคิดค่าบริการคันละเป็นจำนวน 20 บาท ป่าต้นน้ำบ้านน้ำราดมีร้านอาหารและเครื่องดื่มของทานเล่นประเภทของขบเคี้ยว

จำหน่าย ร้านเสื้อผ้าไวรอนรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเล่นน้ำและไม่ได้เตรียมเสื้อผ้าสำหรับพลัดเปลี่ยนมา ส่วนห้องน้ำมีให้บริการ 2 จุดคือ จุดแรกบริเวณลานจอดรถ คิดค่าบริการครั้งละ 5 บาท จุดที่ 2 บริเวณด้านในของป่าต้นน้ำบ้านน้ำราดซึ่งจุดนี้ไม่คิดค่าบริการ ด้านความปลอดภัยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19 บริเวณทางเข้ามีเจ้าหน้าที่คอยตรวจวัดอุณหภูมิตลอดจนให้ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรคก่อนเข้าไปด้านในสถานที่ทุกครั้ง นอกจากนี้ยังมีจุดรับผู้ป่วยฉุกเฉินสำหรับให้ความช่วยเหลือหรือปฐมพยาบาลนักท่องเที่ยวในกรณีที่ได้รับบาดเจ็บอีกด้วย อีกทั้งยังมีจุดบริการรับฝากกระเป๋าสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการฝากสัมภาระก่อนที่จะเล่นน้ำอีกด้วย

2) การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังป่าต้นน้ำบ้านน้ำราดมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทาง ภายในมีแผนที่อธิบายพื้นที่โดยรวม ป้ายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ เช่น ป้ายแสดงข้อมูลประวัติความเป็นมา ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำจุดสำคัญ อีกทั้งมีป้ายคำเตือนและกฎระเบียบต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติในระหว่างการเดินทางเยี่ยมชมสถานที่แห่งนี้อย่างชัดเจน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊กป่าต้นน้ำบ้านน้ำราด การใช้โทรศัพท์ในบริเวณสถานที่แห่งนี้ไม่สะดวกเท่าที่ควรเนื่องจากไม่ค่อยมีสัญญาณถ้าหากนักท่องเที่ยวต้องการเปิดดูเส้นทางไปใน GPS ก็อาจจะไม่สามารถดูได้

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน ป่าต้นน้ำบ้านน้ำราดเปิดให้นักท่องเที่ยวเข้าชมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่มีการคิดค่าบริการที่จอดรถคันละ 20 บาท นักท่องเที่ยวที่ซื้อสินค้าและอาหารสามารถชำระเงินเป็นเงินสด พร้อมเพย์และโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันได้

อำเภอบ้านตาขุน เขื่อนรัชชประภา

1) การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเดินทางไปยังเขื่อนรัชชประภาจากตัวเมืองสุราษฎร์ธานีสามารถเดินทางได้โดยรถตู้โดยสารและรถบัสประจำทาง แต่การเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด เพราะสามารถขับรถชมวิวทิวทัศน์ที่สวยงามตามถนนบนสันเขื่อนได้ ภายในบริเวณเขื่อนมีการจัดสถานที่จอดรถไว้อย่างเป็นระเบียบ เป็นพื้นที่ค่อนข้างกว้างและแบ่งเป็นโซนสำหรับจอดรถบัสเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นหมู่คณะโดยรถบัสของบริษัทนำเที่ยวเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่จึงมีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ตลอดจนพื้นที่สำหรับการจอดรถยนต์ รถตู้ และพาหนะประเภทอื่นและมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกตลอดเวลา

2) การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากเขื่อนรัชชประภาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวหลักและมีชื่อเสียงของจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงค่อนข้างมีความพร้อมในการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังเขื่อนซึ่งมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทาง แผนที่อธิบายพื้นที่โดยรวม ป้ายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ เช่น ป้ายแสดงข้อมูลประวัติความเป็นมา ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำจุดสำคัญ อีกทั้งมีป้ายคำเตือนและกฎระเบียบต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติในระหว่างการเดินทางเยี่ยมชมสถานที่แห่งนี้อย่างชัดเจน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตลอดจนเขื่อนรัชชประภามีเว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายใต้ชื่อการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เขื่อนรัชชประภา

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน มีความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าทั้งในรูปแบบของเงินสด บัตรเครดิต หรือผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร อีกทั้งยังมีตู้ ATM บริการ

อำเภอพนม อุทยานแห่งชาติเขาสก

1) การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเดินทางไปยังเขาสกจากตัวเมืองสุราษฎร์ธานีสามารถเดินทางได้โดยรถบัสประจำทาง หรือรถตู้โดยสารสุราษฎร์ฯ – เขาสก ภายในอุทยานมีการจัดสถานที่จอดรถไว้อย่างเป็นระเบียบ ทั้ง

สถานที่สำหรับจอดรถบัส รถยนต์ รถตู้ บริเวณทางเข้าอุทยานมีจุดตรวจคัดกรองก่อนที่จะอนุญาตให้นักท่องเที่ยวนำพาหนะเข้าไปจอดด้านในของอุทยาน และภายในอุทยานเป็นที่ตั้งของหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติเขาสกโดยมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวอีกด้วย

2) การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากอุทยานแห่งชาติเขาสกเป็นสถานที่ท่องเที่ยวหลักและมีชื่อเสียงของจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงค่อนข้างมีความพร้อมในการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังอุทยานซึ่งมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทาง แผนที่อธิบายพื้นที่โดยรวม ป้ายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ เช่น ป้ายแสดงข้อมูลประวัติความเป็นมา ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำจุดสำคัญๆ อีกทั้งมีป้ายคำเตือนและกฎระเบียบต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติตามระหว่างการเดินทางเยี่ยมชมสถานที่แห่งนี้อย่างชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน นักท่องเที่ยวสามารถชำระค่าสินค้าและบริการเป็นเงินสด บัตรเครดิต พร้อมเพย์และโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันได้อย่างสะดวก

เกาะสมุย

1) การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเดินทางไปยังเกาะสมุย มีความสะดวกสบายสามารถเดินทางได้ทั้งทางเรือและเครื่องบิน การเดินทางจากสุราษฎร์ธานีเดินทางโดยเรือเฟอร์รี่จากท่าเรือดอนสักไปยังท่าเรือหน้าทอน การเดินทางโดยเครื่องบินมีเที่ยวบินให้บริการจากสนามบินสุวรรณภูมิมายังเกาะสมุย ส่วนการเดินทางบนเกาะสมุยเดินทางได้ทั้งการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะซึ่งเป็นรถสองแถววิ่งบริการรอบเกาะ รถแท็กซี่ รถเช่า และรถส่วนบุคคล แต่เนื่องจากถนนรอบเกาะมีความคับแคบในการสัญจรไปมา จึงทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดบ้างโดยเฉพาะในช่วงวันหยุดยาว ประกอบกับเกาะสมุยกำลังอยู่ในระหว่างการปรับปรุงและขยายถนนรอบเกาะทำให้การเดินทางไม่สะดวกในบางจุด มีปัญหาเรื่องขยะเนื่องจากขยะมีจำนวนมากและถึงขยะมีไม่เพียงพอในการให้บริการ และทำให้บางครั้งผู้คนนำขยะไปทิ้งไม่เป็นที่เป็นทาง เกาะสมุยมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวและติดตั้งกล้อง CCTV รอบเกาะแต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากมีผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จึงยังมีปัญหาเกี่ยวกับการเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ตลอดจนอุบัติเหตุที่เกิดจากการใช้รถใช้ถนนของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะรถมอเตอร์ไซด์ สาเหตุมักเกิดจากการขับเร็ว และเมาแล้วขับ

2) การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากเกาะสมุยเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักที่สำคัญของจังหวัดสุราษฎร์ธานีจึงมีความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวในหลายๆ ด้าน ทั้งข้อมูลการเดินทางแก่นักท่องเที่ยวซึ่งบนเกาะมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทาง มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว หน่วยงานที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ป้ายเตือนภัยตามจุดต่างๆ มีเว็บไซต์ที่นักท่องเที่ยวสามารถสืบค้นข้อมูลได้ทั้งเว็บไซต์ของภาครัฐและภาคเอกชน

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน มีความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าทั้งบัตรเครดิต หรือผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร การซื้อตั๋วเดินทาง บริการการแลกเปลี่ยนเงินตรา บริการทางการเงินที่สะดวกสบาย มีธนาคารทุกธนาคารให้บริการ มีตู้ ATM ตลอด 2 ข้างทางตลอดเส้นทางในสมุย อย่างไรก็ตามเกาะสมุยยังมีปัญหาเรื่องสินค้าราคาแพง และมีการเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ

เกาะพะงัน

1) การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเดินทางไปยังเกาะพะงันมีข้อจำกัดเนื่องจากเดินทางได้เฉพาะทางเรือเท่านั้น หากเดินทางจากจังหวัดสุราษฎร์ธานีเส้นทางหลัก คือ จากท่าเรือดอนสัก-ท่าเรือท่าศาลาโดยเรือเฟอร์รี่

ซึ่งให้บริการโดยผู้ประกอบการเพียงแค่บริษัทเดียวทำให้ผู้ที่ใช้บริการไม่มีโอกาสเลือก ทั้งนี้เรือเฟอร์รี่ที่ให้บริการมีสภาพค่อนข้างเก่า อีกทั้งใช้เวลาในการเดินทางนานประมาณ 3 ชั่วโมง การเดินทางบนเกาะพะงันเดินทางได้ทั้งการใช้บริการการขนส่งสาธารณะซึ่งเป็นรถสองแถววิ่งให้บริการรอบเกาะ รถแท็กซี่ รถเช่า และรถส่วนบุคคล แต่เนื่องจากถนนรอบเกาะมีความคับแคบในการสัญจรไปมาจึงต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

2) การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารเนื่องจากเกาะพะงันเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักที่สำคัญของจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงมีความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวในหลายๆ ด้าน ทั้งข้อมูลการเดินทางแก่นักท่องเที่ยวซึ่งบนเกาะมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทาง มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว แผนที่ท่องเที่ยว หน่วยงานที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ป้ายเตือนภัยตามจุดต่างๆ มีเว็บไซต์ที่นักท่องเที่ยวสามารถสืบค้นข้อมูลได้ทั้งเว็บไซต์ของภาครัฐและภาคเอกชน

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน มีความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการทั้งเงินสด บัตรเครดิต หรือผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร การซื้อตั๋วเดินทาง บริการการแลกเปลี่ยนเงินตรา บริการทางการเงินที่สะดวกสบาย มีธนาคารเกือบทุกธนาคารให้บริการ มีตู้ ATM บริการหลายจุด

จากผลการศึกษาบริบทของโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวหลักและมีชื่อเสียงของจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปผลโดยรวมดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับบริบทของโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านของบริบทโลจิสติกส์	ความคิดเห็น
1.การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ	
1.1การเดินทางและการจัดการรถสาธารณะ	การเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลเป็นวิธีที่สะดวกที่สุดในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนรถของบริษัทนำเที่ยว รถตู้เช่าเหมา เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่มีรถสาธารณะให้บริการ การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเกาะเรือเฟอร์รี่ที่ให้บริการเส้นทาง ดอนสัก-เกาะพะงัน มีสภาพค่อนข้างเก่าและมีความล่าช้า
1.2 การจราจร	การจราจรบริเวณแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความสะดวก คล่องตัว การจราจรในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นชุมชนที่มีรถสัญจรเป็นจำนวนมากทำให้การจราจรอาจติดขัด
1.3 โครงสร้างพื้นฐาน	ถนนที่ใช้สัญจรในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นชุมชนมีความคับแคบ ผู้ใช้รถใช้ถนนจึงต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งมีการจัดสถานที่จอดรถไว้อย่างเป็นระเบียบ และเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งไม่ได้จัดระเบียบสถานที่จอดรถ ทำให้มีการจอดรถกีดขวางการจราจร แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในย่านชุมชนไม่มีพื้นที่จอดรถ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องจอดรถบริเวณริมถนนก่อให้เกิดความไม่สะดวกและทำให้การจราจรติดขัด การบริการห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการแยกห้องน้ำชายและห้องน้ำหญิง แต่ยังคงขาดการดูแลรักษาให้มีความสะอาดอยู่เสมอ อีกทั้งบางห้องมีสภาพชำรุดไม่สามารถใช้บริการได้

ด้านของบริบทโลจิสติกส์	ความคิดเห็น
1.4 ความปลอดภัย	แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งมีการจัดการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งยังมีปัญหาเกี่ยวกับการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะการคิดอัตราค่าบริการรถสาธารณะที่สูงเกินกว่าปกติ แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งมีการจัดจุดตรวจวัดอุณหภูมิตลอดจนให้ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรคก่อนเข้ารับบริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งมีการรักษาความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ประชาชนในชุมชนช่วยกันรักษาความสะอาดของสถานที่ได้เป็นอย่างดี ถึงขยะในจุดต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นชุมชนยังมีไม่เพียงพอทำให้เกิดปัญหาการทิ้งขยะไม่เป็นที่
2.การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร	
2.1 ป้ายบอกทาง	การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทาง
2.2 ป้ายแนะนำสถานที่	ภายในแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งมีการแสดงแผนที่/แผนที่อธิบายพื้นที่โดยรวม มีป้ายบอกทางในการเดินชมสถานที่ตามจุดต่างๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ป้ายแสดงข้อมูลต่างๆ ที่ชัดเจน แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งขาดป้ายสื่อความหมายหรือการให้ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นจุดดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่สำคัญ แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งมีป้ายสื่อความหมายหรือการให้ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นจุดดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่สำคัญเฉพาะภาษาไทยแต่ยังขาดการสื่อความหมายที่เป็นภาษาอังกฤษ
2.3 ป้ายให้คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติตาม	แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งมีป้ายให้คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติ คำเตือนและกฎระเบียบต่างๆ ในการเยี่ยมชมสถานที่อย่างชัดเจน แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งไม่มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติ คำเตือนและกฎระเบียบต่างๆ ในการเยี่ยมชมสถานที่อย่างชัดเจน แหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีป้ายแจ้งราคาสินค้าที่พ่อค้าแม่ค้าติดไว้เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบราคาสินค้าอย่างชัดเจน
2.4 การบริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว	แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งไม่มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว/ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งมีประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลาของการให้บริการ แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งยังขาดการให้บริการข้อมูล เช่น แผ่นพับ โบรชัวร์ และสื่ออื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งไม่มีเว็บไซต์ของแหล่งนั้นๆ โดยตรง
2.5 การให้บริการไวไฟ	สถานที่บางแห่งที่อยู่ในพื้นที่มีปัญหาเรื่องสัญญาณโทรศัพท์ไม่เสถียร
3.การเคลื่อนที่ด้านการเงิน	
3.1 ความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ	แหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่อำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยว โดยสามารถชำระเงินเป็นเงินสดและโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารได้

ด้านของบริบทโลจิสติกส์	ความคิดเห็น
	มีแค่ส่วนน้อยที่ใช้ช่องทางการชำระเงินแบบเงินสดเนื่องจากพ่อค้าแม่ค้าเป็นคนในชุมชนที่ไม่ได้ขายสินค้าเป็นประจำ
3.2 การบริการท่องเที่ยว ตู้ ATM	แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งที่ไม่ได้อยู่ในเขตชุมชนไม่มีตู้ ATM ให้บริการ แต่ไม่ได้เป็นอุปสรรคสำหรับนักท่องเที่ยวเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้บริการตู้ ATM ที่มีให้บริการในละแวกใกล้เคียง ตลอดจนการชำระเงินแบบไร้เงินสดแทน
3.3 ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตรา	แหล่งท่องเที่ยวที่มีกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักเป็นชาวต่างชาติมีความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตรา มีธนาคารและสถานที่ให้บริการหลายแห่ง

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แนวทางการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเคลื่อนที่ด้านทางกายภาพ

การเดินทาง การจัดการรถสาธารณะ 1) ควรจัดการให้มีระบบขนส่งมวลชนที่มีมาตรฐานสามารถรองรับการท่องเที่ยว และการบริการรถสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้โดยสะดวกเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ สถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งไม่มีรถสาธารณะให้บริการต้องเดินทางด้วยรถส่วนตัว หากเดินทางโดยรถเช่าหรือแท็กซี่ ตุ๊กๆ มีราคาค่าบริการค่อนข้างสูง ตลอดจนการบริการรถสาธารณะเพื่อเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหรือตัวเมืองต่างๆ 2) พัฒนาคุณภาพของระบบคมนาคมขนส่งให้ได้มาตรฐานในการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและคุณภาพการให้บริการ เพราะการเดินทางทางบก ได้แก่ รถยนต์ รถบัส รถไฟ และรถแท็กซี่ ปัญหาส่วนใหญ่ คือ อุบัติเหตุ การขัดข้องของเครื่องยนต์ 3) กำกับดูแลด้านมาตรฐานความปลอดภัยในการคมนาคมขนส่งทั้งผู้ประกอบการ ภาครัฐและเอกชน ต้องเข้มงวดต่อการตรวจเช็คสภาพรถหรือยานพาหนะให้อยู่ในสภาพดี ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และผู้รับผิดชอบยานพาหนะ ประเภทต่าง ๆ พนักงานขับรถต้องมีใบอนุญาตที่ถูกต้องเพื่อประสิทธิภาพในการบริการและความปลอดภัยของผู้โดยสาร 4) การกำหนดราคาค่าบริการของการรถสาธารณะประเภทต่างๆ ให้เป็นมาตรฐาน และจัดทำแผนที่หรือคู่มือในการเดินทางโดยรถสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นคิวอาร์โค้ด เช่น รถแท็กซี่ รถตุ๊กๆ รถสองแถว รถรับจ้าง รถจักรยานยนต์ ตลอดจนรถที่ให้บริการโดยการเรียกผ่านแอปพลิเคชันเรียกรถ 5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการปรับปรุงพื้นถนนที่ชำรุดให้มีสภาพดีเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ การทำป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจน เพิ่มโคมไฟส่องสว่างเพื่อความปลอดภัยในการเดินทางช่วงเวลากลางคืน เป็นต้น

โครงสร้างพื้นฐาน 1) ควรมีการจัดระเบียบสถานที่จอดรถและมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกตลอดจนการรักษาความปลอดภัยบริเวณพื้นที่จอดรถ 2) ปรับปรุงห้องน้ำ-สุขาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมต่อการให้บริการ มีจำนวนเพียงพอและมีการรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ 3) จัดให้มีถังขยะในจำนวนที่เพียงพอและมีการจัดแบบแยกถังขยะอย่างถูกวิธี เพื่อช่วยแก้ปัญหาการทิ้งขยะไม่เป็นที่และช่วยกันรักษาความสะอาดของสถานที่ อีกทั้งเพื่อความปลอดภัยของคนส่วนรวมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และยังเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดปริมาณขยะลดโลกร้อนอีกด้วย

ความปลอดภัย 1) พัฒนาระบบความปลอดภัยโดยการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อป้องกันและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ กล้องวงจรปิด เครื่องแปลภาษา การติดตั้งไฟในสถานที่ท่องเที่ยว อุปกรณ์ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ท่องเที่ยว จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวทุกแห่ง แสดงป้ายเตือนความปลอดภัยที่มองเห็นชัดเจน 2) การกำหนดมาตรฐานส่งเสริมสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว โดยสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่งต้องผ่านการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

(Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)) ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) กำหนดมาตรการป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและการหลอกลวงนักท่องเที่ยว อาทิ การหลอกลวงขายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน การคิดราคาสินค้าและบริการเกินจริง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งแต่ยังขาดกลไกในการดูแลความปลอดภัยและการตอบสนองช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ชัดเจนและทันทั่วถึง รวมถึงการเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลความปลอดภัย ส่งผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร

พัฒนาและปรับปรุงป้ายให้ข้อมูล ได้แก่ ป้ายบอกทางให้มีความชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ป้ายแนะนำสถานที่ หรือจัดทำเป็นคิวอาร์โค้ด ป้ายให้คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ท่องเที่ยว 2) การบริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่งควรจัดให้มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีคูปองพัฒนาบุคลากรด้านทักษะการบริการและการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จัดทำเว็บไซต์ที่มีข้อมูลครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน บริการสัญญาณ WIFI อย่างทั่วถึงและสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

การเคลื่อนที่ด้านการเงิน

ควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงินของนักท่องเที่ยวเพื่อรองรับสังคมไร้เงินสด เพิ่มระบบการชำระเงินด้วย QR code ของร้านค้าไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร ร้านค้าปลีก รวมไปถึงร้านค้าในวิสาหกิจชุมชน เพื่อความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า และสอดคล้องกับยุคแห่งความปกติในวิถีชีวิตใหม่ New Normal

อภิปรายผลการวิจัย

บริบทของโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ จังหวัดสุราษฎร์ธานียังขาดความเชื่อมโยงของระบบการขนส่งสาธารณะ แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งไม่มีรถสาธารณะบริการ อีกทั้งปัญหาระบบการขนส่งที่ยังขาดความพร้อมและความปลอดภัยในการรองรับนักท่องเที่ยว การขาดมาตรฐานในการกำหนดราคาค่าบริการ ถนนบางแห่งมีสภาพชำรุด โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ สถานที่จอดรถส่วนใหญ่มีเพียงพอ แต่บางแห่งยังขาดการจัดระเบียบที่ดี ห้องน้ำไม่เพียงพอและมีสภาพชำรุด ถึงขยะไม่เพียงพอ ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญชัย ลี้งแท้กุล (2561) เสนอแนะว่าหน่วยงานภาครัฐควรร่วมมือกับผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะเพื่อพัฒนามาตรฐานการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะ โดยเน้นด้านการตรงต่อเวลา การปรับปรุงสภาพยานพาหนะให้มีความสะดวกสบายในการเดินทาง และการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้เส้นทางการคมนาคมควรมีการปรับปรุงพื้นถนนที่ชำรุดให้ดีขึ้น ทำป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจน มีเพิ่มโคมไฟส่องสว่างเพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง ช่วงเวลากลางคืน

การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานียังขาดการพัฒนาความพร้อมของข้อมูล ณ สถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลในเว็บไซต์ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวไม่เป็นปัจจุบัน ปัญหาเกี่ยวกับป้ายให้ข้อมูลในสถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่หรือข้อมูลการท่องเที่ยวในรูปแบบคิวอาร์โค้ด ป้ายให้คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ท่องเที่ยว การบริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งไม่มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ไม่มีมีคูปองพัฒนาบุคลากรด้านทักษะการบริการและการสื่อสาร ไม่มีเว็บไซต์ และการให้บริการสัญญาณ WIFI ไม่ทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิศา มณีรัตน์

รุ่งโรจน์ และคณะ (2562) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวพอใจด้านการเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวเนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ตลอดเวลาผ่านทางอินเทอร์เน็ต แต่มีความพอใจปานกลางในเรื่องการมีเอกสารแนะนำการท่องเที่ยวแต่ละจุด เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของทัศนีย์ ประธาน และคณะ (2563) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและต่างชาติ ต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวมาก เนื่องจากมีเวลาที่จำกัดในการท่องเที่ยว ดังนั้น ป้ายบอกทางภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการบอกเส้นทาง จึงมีความสำคัญให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยเฉพาะห้องน้ำและเนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบันมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยเฉพาะ มือถือ ดังนั้นการสร้างแอปพลิเคชันสำหรับแนะนำโปรแกรมท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว การแนะนำร้านอาหาร ร้านค้า และที่พักช่วยให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เลือกสถานที่ท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง

การเคลื่อนที่ด้านการเงิน การเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตรา ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต/เดบิต แต่ระบบการชำระเงินสินค้าและบริการท่องเที่ยวยังไม่มีความสะดวกเท่าที่ควรสำหรับการรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่แหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศัย วรรณระภูติ และคณะ (2563) ที่พบว่า ด้านการไหลของการเงินจำเป็นที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว แสดงให้เห็นถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการช่องทางการชำระเงินและบริการ ทางด้านการเงินที่สะดวกสบายในการท่องเที่ยว ซึ่งกับลักษณะทางสังคมในยุคปัจจุบันที่มีลักษณะเป็นสังคมไร้เงินสดส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่มีความปลอดภัยและความรวดเร็วในการชำระเงินโดยนักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องพกเงินสดจำนวนมากในการท่องเที่ยว

แนวทางการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ การเดินทางและการจัดการรถสาธารณะ 1) ควรจัดการให้มีระบบขนส่งมวลชนที่มีมาตรฐานสามารถรองรับการท่องเที่ยว และการบริการรถสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้โดยสะดวก 2) พัฒนาคุณภาพของระบบคมนาคมขนส่งให้ได้มาตรฐานในการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและคุณภาพการให้บริการ 3) กำกับดูแลด้านมาตรฐานความปลอดภัยในการคมนาคมขนส่ง 4) การกำหนดราคาค่าบริการของการรถสาธารณะประเภทต่างๆ ให้เป็นมาตรฐาน และจัดทำแผนที่หรือคู่มือในการเดินทางโดยรถสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นคิวอาร์โค้ด 5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการปรับปรุงพื้นถนนที่ชำรุดให้มีสภาพดีเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัศนีย์ ประธาน และคณะ (2564) กล่าวว่า การบริหารจัดการโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวควรมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวให้การช่วยเหลือและพัฒนาระดับการบริหารจัดการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการบริการจัดรถเช่าหรือการบริการพาหนะเดินทางสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้เดินทางโดยรถส่วนตัว

โครงสร้างพื้นฐาน 1) ควรมีการจัดระเบียบสถานที่จอดรถและมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกตลอดจนการรักษาความปลอดภัยบริเวณพื้นที่จอดรถ 2) ควรมีการปรับปรุงห้องน้ำ-สุขา ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมต่อการให้บริการ มีจำนวนเพียงพอและมีการรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ 3) ควรจัดให้มีถังขยะในจำนวนที่เพียงพอและมีการจัดแบบแยกถังขยะอย่างถูกวิธี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันุชัย ลั้งแท้กุล (2562) ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวที่มีความถี่มากที่สุด ได้แก่ ควรเพิ่มห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ ควรปรับปรุงสภาพถนนให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวต้องการความสะดวกสบายในระหว่างการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวและต้องการใช้เวลาในการเดินทางให้เร็วที่สุดเพื่อให้มีเวลาในการพักผ่อนในสถานที่ท่องเที่ยวมากขึ้น

ความปลอดภัย 1) พัฒนาระบบความปลอดภัยโดยการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อป้องกันและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว การติดตั้งไฟในสถานที่ท่องเที่ยว การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวทุกแห่ง แสดงป้ายเตือนความปลอดภัยที่มองเห็นชัดเจน 2) การกำหนดมาตรฐานส่งเสริมสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว โดยสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่งต้องผ่านการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)) 3) กำหนดมาตรการป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและการหลอกลวงนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของปิ่นฤทัย คงทอง และวีรยา มีสวัสดิกุล (2562) กล่าวว่า พัฒนาระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยวโดยการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อป้องกันและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ กล้องวงจรปิด เครื่องแปลภาษา การติดตั้งไฟในสถานที่ท่องเที่ยว อุปกรณ์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ท่องเที่ยว ส่งเสริมสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปรับปรุงห้องสุขาสาธารณะ การจัดการขยะและระบบบำบัดน้ำเสียในแหล่งท่องเที่ยว

การเคลื่อนที่ด้านข้อมูลข่าวสาร 1) พัฒนาและปรับปรุงป้ายให้ข้อมูล ทั้งป้ายบอกทางให้มีความชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ป้ายแนะนำสถานที่ หรือจัดทำเป็นคิวอาร์โค้ด ป้ายให้คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ท่องเที่ยว 2) การบริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่งควรจัดให้มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ พัฒนาบุคลากรด้านทักษะการบริการและการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จัดทำเว็บไซต์ที่มีข้อมูลครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน บริการสัญญาณ WIFI อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุพงศ์ สามารถ (2561) ที่พบว่าประเทศไทยยังมีปัญหาเรื่องป้ายบอกทางและการประชาสัมพันธ์ โดยป้ายบอกทางยังขาดความชัดเจน และมีจำนวนไม่เพียงพอ จึงควรการจัดทำป้ายบอกทางไปแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มและให้มีความชัดเจน เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ สัญชัย ลั่นแทกุล (2561) ที่พบว่า การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว การเข้าถึงศูนย์ให้บริการข้อมูลท่องเที่ยว การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่สถานีขนส่ง

การเคลื่อนที่ด้านการเงิน ควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงินของนักท่องเที่ยวเพื่อรองรับสังคมไร้เงินสด การเพิ่มระบบการชำระเงินด้วย QR code ของร้านค้าไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร ร้านค้าปลีก รวมไปถึง ร้านค้าในวิสาหกิจชุมชน เพื่อความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศัย วรรณะภูติ และคณะ (2563) ที่พบว่า ด้านการไหลของเงินจำเป็นที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว แสดงให้เห็นถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการช่องทางการชำระเงินและบริการ ทางด้านการเงินที่สะดวกสบายในการท่องเที่ยว ซึ่งกับลักษณะทางสังคมในยุคปัจจุบันที่มีลักษณะเป็นสังคมไร้เงินสดส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่มีความปลอดภัยและความรวดเร็วในการชำระเงินโดยนักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องพกเงินสดจำนวนมากในการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยนำไปสู่ข้อเสนอแนะในประเด็นสำคัญๆ ของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยจัดลำดับตามความสำคัญเพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการต่อไป

1. หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนควรร่วมมือกันพัฒนาระบบการขนส่งสาธารณะจากสนามบินและสถานีรถไฟเพื่อเชื่อมต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก เพราะปัจจุบันยังขาดความเชื่อมโยงของระบบการขนส่ง

สาธารณะดังกล่าว เนื่องจากจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีสายการบินให้บริการหลายสายการบิน หลายเส้นทางทั้งจาก กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ และอุดรธานี ตลอดจนการมีรถไฟสายใต้ผ่านจังหวัดสุราษฎร์ธานีทุกขบวน ซึ่งหากมีระบบการขนส่งสาธารณะที่สะดวกจะสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคอื่นๆ มาท่องเที่ยวสุราษฎร์ธานีได้มากขึ้น

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีรถสาธารณะเพื่อให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้มากขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างพื้นที่ซึ่งไม่ได้เดินทางมาจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรถยนต์ส่วนบุคคล เนื่องจากปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งไม่มีรถสาธารณะให้บริการต้องใช้รถยนต์ส่วนบุคคลหรือรถเช่าในการถึง

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวควรพัฒนาการสื่อความหมายในแหล่งท่องเที่ยวให้มีข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจน โดยเฉพาะข้อมูลของสิ่งดึงดูดใจที่สำคัญๆ เช่น โบราณสถาน โบราณวัตถุ ในรูปแบบของคิวอาร์โค้ดและแสดงไว้ในที่ที่นักท่องเที่ยวเห็นอย่างชัดเจน เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งขาดป้ายสื่อความหมายหรือการให้ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นจุดดึงดูดใจภายในแหล่งท่องเที่ยว

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวควรจัดทำเว็บไซต์ของแหล่งท่องเที่ยวที่มีข้อมูลครบถ้วนและเป็นปัจจุบันเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าถึงข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งไม่มีเว็บไซต์ของแหล่งนั้นๆ โดยตรง อีกทั้งข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งยังเป็นข้อมูลเก่าและไม่เป็นปัจจุบัน

5. ผู้ประกอบการควรพัฒนาคุณภาพการบริการของเรือที่ให้บริการในเส้นทางดอนสัก-เกาะพะงันให้ได้มาตรฐานตลอดจนความตรงต่อเวลาในการให้บริการ เนื่องจากเรือที่ให้บริการมีสภาพค่อนข้างเก่าและมีความล่าช้า

6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวควรส่งเสริมให้สถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่งมีมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อรองรับสังคมความปกติในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย ประกอบด้วย จังหวัดชุมพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดพัทลุงและจังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวและส่งเสริมการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัด

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). *ตัวชี้วัดด้านการท่องเที่ยว : รายได้จากผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยและชาวต่างชาติ*. สืบค้น 18 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.mots.go.th/news/category/440>
- ชนินา มณีรัตนรุ่งโรจน์, พัทรี ทองคำ, กนกวรรณ มัติโก, พงศกร ไพโรโต, พิชามณู ชูพพพา, และ ศศิธรณีย์ ฉัตรคำภู. (2562). โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. *วารสารสหศาสตร์*, 18(2), 184-209.
- ทัศนีย์ ประธาน, คณินิจต์ หนูเช็ก, นันทิพย์ ตระกูลเมธี, สุวัจน์ เพชรรัตน์, พรทิพย์ เสี่ยมหาญ, และ จักรกฤษณ์ หมั่นวิชา. (2563). การบริหารจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุงสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ*, 18(2), 220-240.
- ปิ่นอุทัย คงทอง, และ วีรยา มีสวัสดิกุล. (2562). แนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในฐานะจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 13(1), 403-414.

- ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์. (2552). *Tourism Supply Chains*. สืบค้น 1 สิงหาคม 2561, จาก <https://pairach.com/tsc/>
- ภาณุพงศ์ สามารถ. (2556). การพัฒนารูปแบบการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแบบยั่งยืนสำหรับประชาชน อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 4(1), 1-12.
- มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, และ คมสัน สุริยะ. (2551). *กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์เรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2561, จาก http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=71:concept-tourism-logistics&catid=64:conceptual-framework&Itemid=54
- วาสนา จรูญศรีโชติกำจร, สุภาภรณ์ หมั่นหา, การันต์ เจริญสุวรรณ, กนิษฐา ศรีภิรมย์, วรวัศ งามบุตร, และ ชลธิชา แสงงาม. (2560). ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 10(2), 213-229.
- สัญชัย ลั้งแท้กุล. (2561). ความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในจังหวัดตรัง. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 18 และลำปางวิจัย ครั้งที่ 4* (น.1044-1058). ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). *ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย*. สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2561, จาก http://www.thailandtourismcouncil.org/wp-content/uploads/2018/01/AW_TTCI_2017-04_20180105-single.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔*. สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2561, จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2559). *แผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 -2579)*. สืบค้น 10 ตุลาคม 2561, จาก <http://123.242.172.6/yuttasat/document/plan20y.pdf>
- อดิศักดิ์ วรรณะภูติ, จันทนา แสนสุข, จันทิมา บุญอนันต์วงศ์, และ อัจฉราพร โชตนวราภรณ์. (2563). การจัดการโลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 18(2), 15-29.

References

- Lumsdon, L., & Page, S. (2004). Progress in Transport and Tourism Research: Reformulating the Transport-Tourism Interface and Future Research Agendas?. In Les Lumsdon and Stephan Page (Eds.), *Tourism and Transport: Issues and Agenda for the New Millennium*. London: Elsevier.

ผู้เขียน

ดร.ปิ่นฤทัย คงทอง

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

31 ม.6 ต.มะขามเตี้ย อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84000

e-mail: Pinruthai.k@psu.ac.th